

SERVICE DÉPARTEMENTAL D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

115

Aline MAITRESSE

Directrice

Laurent LEROY

Chef de service

MISSION

Structurer, piloter et coordonner l'organisation départementale de l'accueil, de l'évaluation et de l'orientation vers l'hébergement d'urgence.

- Assurer la gestion de la plateforme d'écoute 115.
- Recensement en temps réel de l'ensemble de l'offre d'hébergement d'urgence du département via le SI 115.
- Articuler en lien étroit avec les 5 SAO du 54, l'évaluation et l'orientation des personnes en détresse sociale vers les différentes places d'hébergement d'urgence.
- Coordonner l'ensemble des acteurs de la Veille Sociale et de l'Hébergement d'Urgence du 54.
- Fédérer, soutenir et développer un réseau d'acteurs de l'urgence sociale en proposant des espaces d'échanges entre partenaires autour de problématiques/thématiques spécifiques (organisation de réunions de synthèse, groupes de travail).

ÉQUIPE (SDAO - 115)

Personnel administratif

Direction	0,075 ETP
Secrétariat de Pôle.....	0,06 ETP

Personnel social

1 chef de service	1,00 ETP
4 écoutants sociaux	3,20 ETP

1 écoutant social en renfort sur la période hivernale 2021-2022(0,80 ETP)

Convention de mutualisation des compétences avec ARELIA pour le SAO Terres de Lorraine à TOUL

Chef de service	0,35 ETP
Travailleur social	1,00 ETP
Agent administratif	0,45 ETP

Convention de mutualisation des compétences avec ALISÉS pour les SAO de Briey et Mont Saint Martin

Chef de service	0,35 ETP
Travailleur social	2,30 ETP
Secrétariat.....	0,30 ETP

En coordination avec les SAO de l'ARS sur les Territoires du Val de Lorraine et du Lunévillois

Travailleur social	1,32 ETP
--------------------------	----------

En 2022, comme les années précédentes, la plateforme SI-SIAO continue à connaître des dysfonctionnements importants. Cette instabilité a pu engendrer des difficultés de saisie ayant contribué à des erreurs dans les données traitées. Mais, aussi, à des anomalies dans les extractions obtenues et utilisées pour établir les statistiques.

▲ APPELS REÇUS EN 2022

20 298 DONT 18 156 DEMANDES D'HÉBERGEMENT

	2020	2021	2022
NB Appels	10 461	9 638	20 298
Dont saisie indirecte	10 093	1 367	911
Moyenne Appels / Jour	28,58	28,66	55,61
Dont demande hébergement	8 195	5 307	18 156
Type d'appelant / usager	95,03 %	96,73 %	95,17 %

▲ COMPOSITION DES MÉNAGES

COMPOSITION DU MÉNAGE	TOTAL DEMANDES
Homme seul	12 544
Femme seule	1 394
Couple sans enfant	711
Femme seule avec enfant(s)	395
Homme seul avec enfant(s)	32
Groupe avec enfant(s)	344
Groupe d'adultes sans enfant	2 487
Couple avec enfant(s)	231
Enfant / Mineur isolé	18
Enfant / Mineur en groupe	0
Enfant / Mineur en famille	0
TOTAL	18 156

▲ PRINCIPAUX LIEUX OÙ LA PERSONNE A DORMI LA VEILLE

Structure d'urgence	10 284
Rue	3 392
Hébergement chez des tiers	1 233
Domicile personnel ou conjugal	406

▲ DEMANDES NON POURVUES : 5 878

Refus 115	4 834
Refus usager.....	1 044

▲ PRINCIPAUX MOTIFS DES REFUS

La personne ne s'est pas présentée - refus de la personne ..	318
Refus lié au comportement de l'utilisateur	177
Transfert vers un autre SIAO	418
Absence de places disponibles	1 819
Absence de places compatibles avec le ménage.....	84
Refus de la proposition par la personne	150
La personne ne s'est pas présentée - refus de la structure ..	333

Nombre total de nuitées effectuées : 243 276



Table des matières

1. Introduction.....	2
2. L'organisation départementale de l'urgence sociale et du 115.....	2
3. Le SDAO 115 – Mission Ukraine	5
4. Les données d'activités du SDAO-115 pour l'année 2022.....	6

1. Introduction

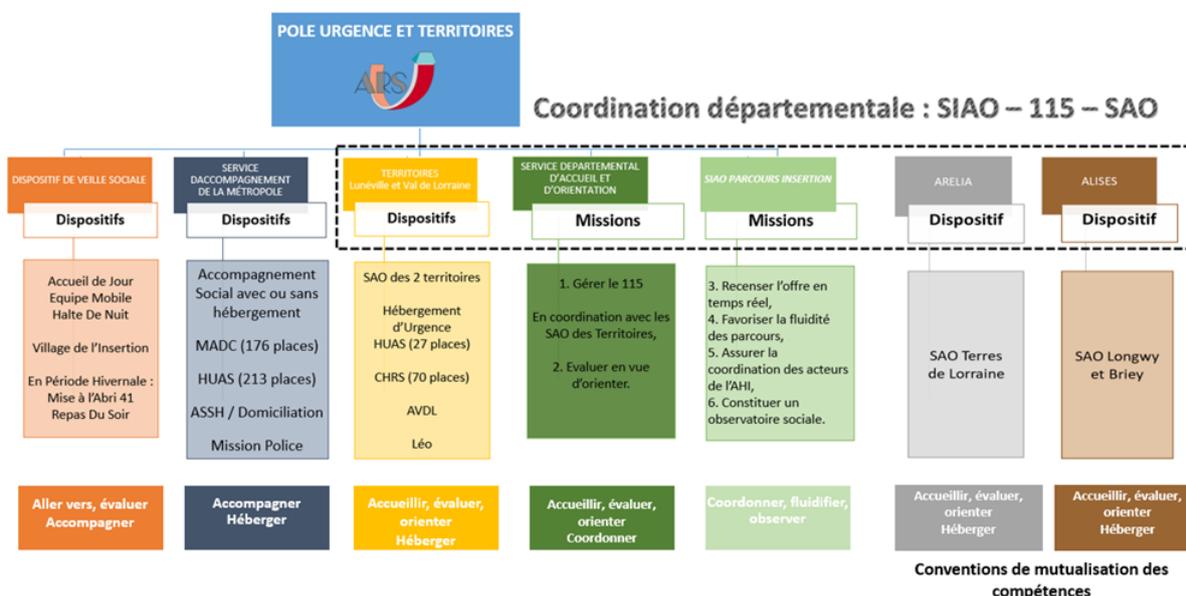
Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) a dans ses missions la gestion de la ligne d'urgence 115. La particularité historique de la Meurthe-et-Moselle réside dans le fait que cette mission repose sur plusieurs opérateurs répartis sur les 6 territoires du Département à travers les Services d'Accueil et d'orientation. L'Etat a souhaité préserver cette organisation territoriale pour les atouts qu'elle présente dans la proximité avec les publics en demande et la coordination des opérateurs entre eux.

Pour rappel, à la suite de la fusion-absorption par l'Association du SIAO effective au 1er juillet 2021, un nouveau service a été créé, le Service Départemental d'Accueil et d'Orientation (SDAO-115). Celui-ci vise à structurer, piloter et coordonner l'accueil, de l'évaluation et de l'orientation vers l'hébergement d'urgence sur le département. Il exerce ainsi les missions suivantes :

- Assurer la gestion de la plateforme d'écoute 115.
- Recenser en temps réel l'ensemble de l'offre d'hébergement d'urgence du département via le SI SIAO.
- Articuler en lien étroit avec les 5 SAO du 54, l'évaluation et l'orientation des personnes en détresse sociale vers les différentes places d'hébergement d'urgence.
- Coordonner l'ensemble des acteurs de la Veille Sociale et de l'Hébergement d'Urgence du 54.
- Fédérer, soutenir et développer un réseau d'acteurs de l'urgence sociale en proposant des espaces d'échanges entre partenaires autour de problématiques/thématiques spécifiques (organisation de réunions de synthèse, groupes de travail).

Le SDAO-115 travaille également en lien étroit avec le SIAO Parcours et particulièrement lorsqu'il s'agit de fluidifier les parcours des « personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant, et, prises en charge jusqu'à la stabilisation de leur situation, tout en favorisant la fluidité des dispositifs d'hébergement vers les dispositifs d'accès au logement » (article L.345-2-4 alinéa 1),

Et, dans la mission d'observatoire social leur permettant ainsi de réaliser un diagnostic à 360° des besoins et de réponses permettant de planifier les évolutions de l'offre.



2. L'organisation départementale de l'urgence sociale et du 115.

2022 fut la première année pleine du SDAO 115 dans sa version stable et pérenne. En effet les 3,2 ETP dédiés à la plateforme d'écoute sociale 115, pour quatre professionnels, sont en CDI depuis le 01 janvier 2022.

Ainsi en 2022 une partie des professionnels ont changé et c'est donc une néo – équipe qui s'est formée et a développé le SDAO 115 dans sa version « professionnelle » dédiée.

D'une manière générale, l'équipe 115 assure le décroché de la ligne d'urgence du lundi au dimanche, jours fériés inclus, de 9h00 à 22h30. Les autres plages étant prises en charge par les professionnels du site de Pierre Vivier.

L'évolution de l'équipe 115 s'est faite, au cours du second semestre 2021, dans une refonte et une réorganisation plus globale des services et des dispositifs de l'urgence sociale. C'est ainsi que le 115 a été rattaché au SIAO 54 comme le prévoit le Code de l'Action Sociale et des Familles. Le Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) de Nancy, qui est devenu, de façon concomitante à cette évolution, le Service d'Accompagnement de la Métropole. Il n'assure plus désormais la mission de premier accueil.

L'équipe 115 départementale accueille soit téléphoniquement soit physiquement les personnes en situation d'urgence sociale et évalue leur situation. Lorsqu'un besoin d'hébergement est confirmé, elle oriente les personnes sur des places d'hébergement d'urgence en fonction de leur situation globale et des disponibilités de l'offre.

L'équipe départementale se découpe ainsi :

- **Métropole du Grand Nancy : une équipe d'écouter sociaux 115** portée par l'association ARS, qui répond aux appels de 9h00 à 22h30. Sur les autres plages horaires, c'est l'équipe de surveillants de nuit du site Pierre Vivier qui prend le relais.

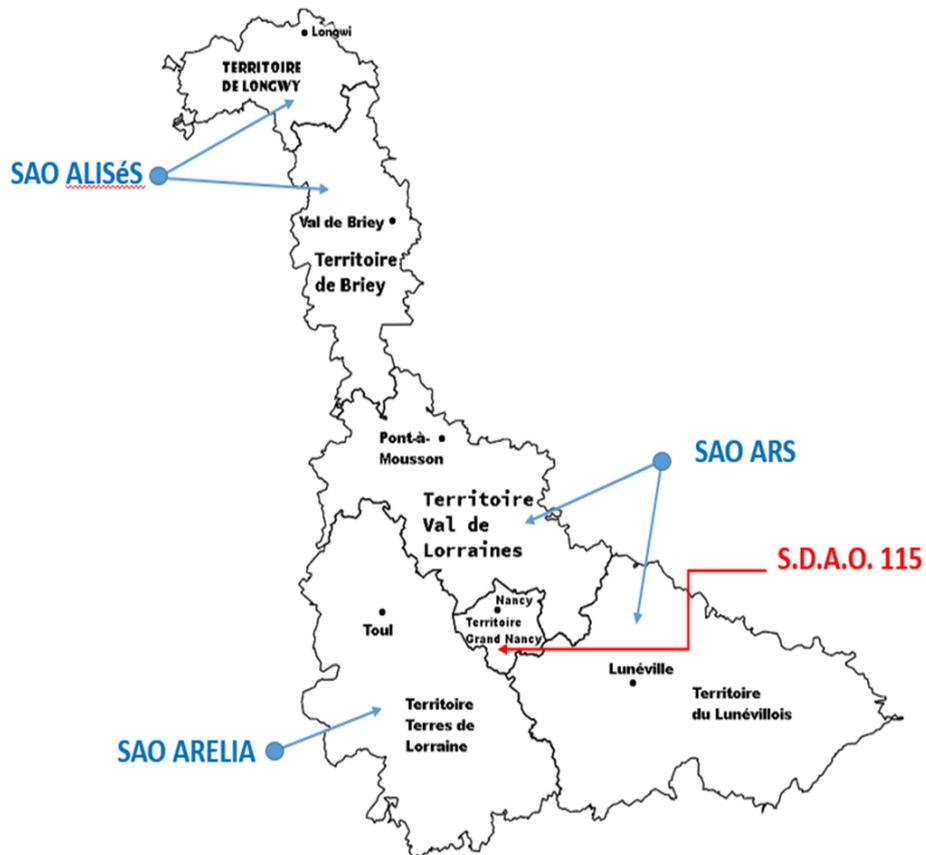
- **5 territoires :**
 - Territoire de Longwy - **antenne territoriale « SAO »** exerçant des missions 115 portées par ALISES.
 - Territoire de Briey - **antenne territoriale « SAO »** exerçant des missions 115 portées par ALISES.
 - Territoire du Val de Lorraine : **antenne territoriale « SAO »** exerçant des missions 115 portées par l'ARS.
 - Territoire Terres de Lorraine - **antenne territoriale « SAO »** exerçant des missions 115 portées par ARELIA.
 - Territoire du Lunévillois - **antenne territoriale « SAO »** exerçant des missions 115 portées par l'ARS.

 Il est à noter que les salariés des associations ALISES et ARELIA sont mis à disposition de l'Association ARS pour l'exercice de leur mission SIAO 115 dans le cadre de conventions de mutualisation des compétences à but non lucratif.

Les effectifs de ces deux associations sont répartis comme suit :

- ARELIA pour le SAO Terres de Lorraine à TOUL :
 - ✓ 0,35 ETP Chef de Service
 - ✓ 1 ETP Travailleur Social
 - ✓ 0,45 ETP Agent Administratif
- ALISES pour les SAO de Briey et de Mont Saint Martin :
 - ✓ 0,35 ETP Chef de Service

- ✓ 2,30 ETP Travailleur Social
- ✓ 0,30 ETP Secrétariat



Missions de la plateforme d'écoute 115 :

Initié par la circulaire du 30 mai 1997, le 115 puise son cadre légal dans l'article L.345-2-2 du Code de l'Action Sociale et des familles : « *Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale, a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale (...) et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptible de lui apporter l'aide justifiée par son état...* »

Tout comme les autres numéros d'urgence (15, 17, 18), le 115 est un numéro gratuit fonctionnant 365 jours par an, 24 heures sur 24. Sa compétence est départementale, c'est un service de réponse téléphonique aux situations d'urgence sociale.

Les écoutants évaluent les besoins des appelants, les informent des dispositifs à leur disposition et les orientent vers des solutions d'hébergement en fonction de leur situation et de l'offre disponible. Le 115 recueille également les signalements de particuliers et professionnels.

Aujourd'hui, le SDAO-115 a pour seul et unique outil l'application SI SIAO 115 qui est un outil de gestion de la mission 115 dans le but d'améliorer les réponses données aux appelants :

- **Constitution d'une « plateforme unique »** traitant de l'urgence, fonctionnant sans interruption.
- **Qualification** de l'ensemble des **appels décrochés** par le 115.
- Disposition d'une vision exhaustive de la **disponibilité des places**.
- Visibilité des **réponses d'hébergement et de prestations** données aux appelants.

Ainsi, la saisie des appels s'effectue en direct par les écoutants sur la Métropole du Grand Nancy.

Règlement Général sur les Protections des Données

Le RGPD crée un cadre juridique unifié de protection des données personnelles pour l'ensemble de l'Union européenne.

Il encadre le traitement des données personnelles. A ce titre, il s'inscrit dans la continuité de la loi française Informatique et Libertés de 1978. Il renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. La réforme de la protection des données renforce les droits des personnes et responsabilise les acteurs.

Il est entré en vigueur le 25 mai 2018. Nous sommes concernés puisque nous traitons et stockons des données personnelles (une donnée à caractère personnel est une information liée à une personne physique qui permet de l'identifier directement ou indirectement).

Un travail est toujours en cours d'élaboration afin de mettre nos pratiques en conformité avec les exigences du RGPD.

Les perspectives pour 2023 sont, comme en 2022, le renforcement de l'utilisation du SI SIAO, à l'échelle départementale, mais aussi de renforcer les missions du SDAO 115 et de créer du lien et des passerelles avec le SIAO parcours. Ce dans la perspective du suivi des parcours des personnes. Axe renforcé par l'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement.

3. Le SDAO 115 – Mission Ukraine

Le contexte international et le conflit entre la Russie et l'Ukraine a conduit le SDAO 115 à mener ses missions également à l'adresse des ressortissants ukrainiens.

Ainsi dès le mois de mars 2022 l'équipe du SDAO 115, en plus de l'activité habituelle liée à la plateforme d'écoute 115, a été mobilisée. A noter que des renforts (1,5 ETP) ont été accordés par l'état dans le cadre de cette mission.

Dans une première période, du 11/03/2022 au 05/07/2022, le SDAO a assuré une permanence physique dans les locaux de la Préfecture, tous les après-midis du lundi au vendredi. Permanence conjointe avec les services de l'état, et notamment la DDETS 54.

A compter du 06/07/22, le SDAO 115 a assuré une permanence physique le lundi et le jeudi après-midi, toujours à la Préfecture, et une permanence téléphonique les autres jours de la semaine.

Répartition des missions lors des permanences conjointes avec la DDETS 54 :

- SDAO 115 - mission orientation HU dédiés Ukraine pour les personnes ayant besoin d'un hébergement
- DDETS 54 - enregistrement des ménages pour les demandes de logement

Au cours de l'année 2022 le SDAO 115 aura orienté 527 personnes dans le cadre de sa mission Ukraine, soit 365 adultes et 162 mineurs.

Concernant les hébergements dédiés, les opérateurs AHI ont été mobilisés comme gestionnaires de sites. La mission du SDAO 115, dans la phase de déploiement des places, a été de créer les outils permettant la gestion des orientations et des départs sur chaque site et ainsi faciliter l'accueil des personnes pour les opérateurs. Le SDAO 115 à coordonner et harmoniser la gestion des orientations, du flux et la remontée quotidienne des données.

A noter que la MADA, de mars à août 2022, a également contribué et participé à cette mise en œuvre. Modul'ARS a servi de site d'accueil dans l'attente d'ouverture des sites dédiés. Mais aussi dans l'attente de réorientation vers ces sites ou encore dans l'attente de vérification de l'origine ukrainienne, ou non, des personnes.

En effet ce sont 1506 nuitées qui ont été réalisées sur le site de Modul'ARS pour 121 personnes soit 45 ménages (84 adultes et 37 mineurs).

Le dernier départ d'un ressortissant ukrainien de Modul'ARS date du 23/08/2022.

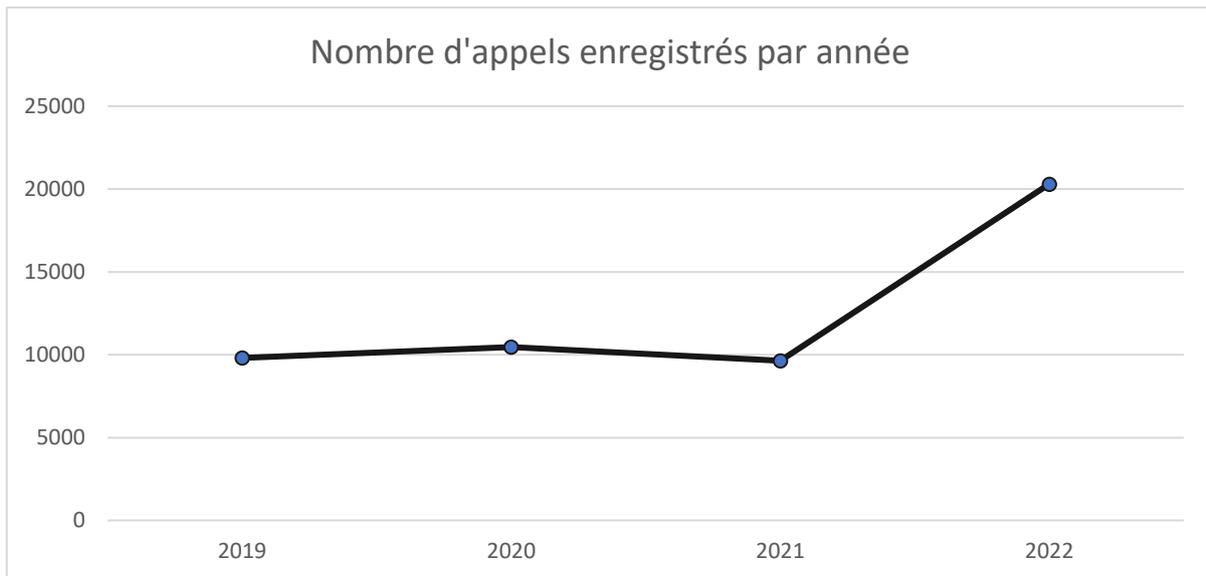
La mission se poursuit en 2023 et depuis peu uniquement sous forme de permanence téléphonique.

4. Les données d'activités du SDAO-115 pour l'année 2022.

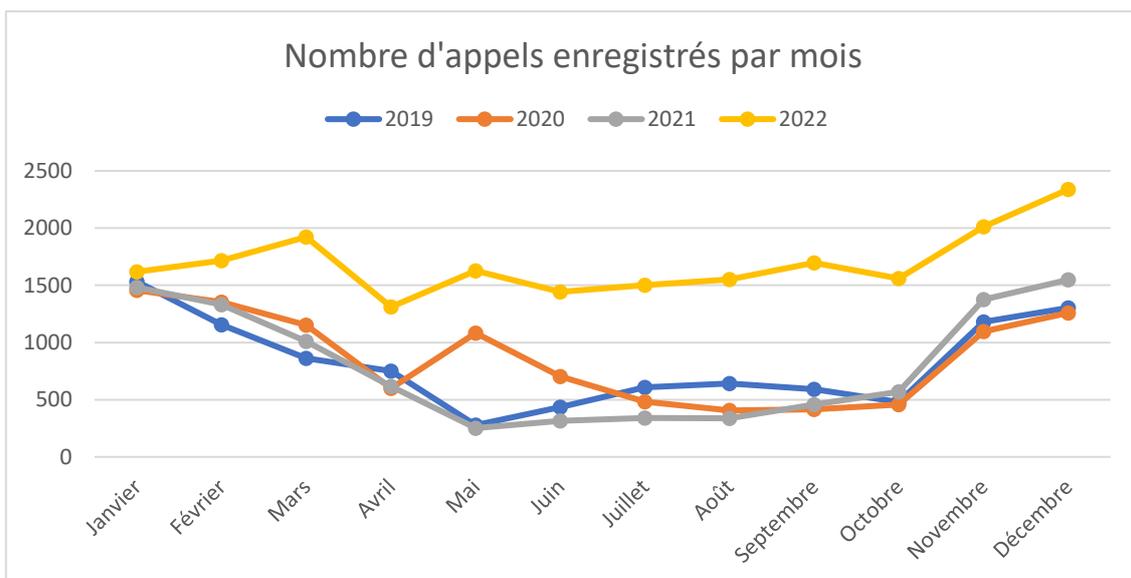
Tableau I : Appels reçus

L'année 2022 aura connu une augmentation d'environ 100% par rapport aux années précédentes.

Cette augmentation hautement significative est à mettre en lien avec le fait que 2022 est la première année pleine avec la nouvelle organisation depuis la création du SDAO 115 avec une équipe d'écouter sociaux 115 dédiée, pérenne et stabilisée, avec un fonctionnement identique toute l'année.



Si l'on regarde la répartition des appels par mois calendaires, le nombre d'appels est largement supérieur en 2022 avec plus de 1500 appels mensuels chaque mois à l'exception d'avril et juin. A noter que les 1500 appels qui étaient la valeur haute les années précédentes est devenue la valeur « plancher ». On observe une légère flexion en avril et en octobre qui correspond à la fermeture des sites de mise à l'abri pour deux semaines.



Le travail concernant le SI SIAO se poursuit et nous observons encore cette année une baisse de 33% du nombre de saisie indirecte par rapport à 2021. Même si la baisse est moins importante que celle observée entre 2020 et 2021 cela montre que le travail d'appropriation de l'outil se poursuit. Si le SDAO 115 et l'équipe d'écouterants sociaux 115 dédiée est proche des 100% de saisie en directe, les saisies indirectes s'expliquent, malgré la baisse, par une organisation dans les SAO, dans le cadre de leur mission 115, qui n'utilise pas toujours le SI SIAO en temps réel. De même que certains problèmes techniques ou mises à jour du SI SIAO viennent interrompre la saisie en directe.

	Appels reçus			Dont appels en saisie indirecte		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
TOTAL	10461	9638	20298	10093	1367	911

Tableau II : Demandes d'hébergement pourvues et non pourvues

Composition du ménage	Total Demandes 2021	Total Demandes 2022	Dt pourvues	Dt non pourvues	Nombre de ménages
Homme seul	6542	12544	8844	3700	1569
Femme seule	1055	1394	754	640	491
Couple sans enfant	313	711	448	263	119
Femme seule avec enfant(s)	179	395	198	197	224
Homme seul avec enfant(s)	12	32	21	11	18
Groupe avec enfant(s)	41	344	221	123	90
Groupe d'adultes sans enfant	334	2487	1649	838	168
Couple avec enfant	100	231	139	92	127
Enfant / Mineur isolé	17	18	4	14	12
TOTAL	8593	18156	12278	5878	2818

Le nombre total de demandes en 2022, par rapport à 2021, a augmenté de plus de 110%. Cette augmentation est directement liée au fait évoqué précédemment à savoir que 2022 est la première année pleine d'existence et de fonctionnement du SDAO 115. Ainsi aujourd'hui la quasi-totalité des appels font l'objet d'une saisie dans le SI SIAO, que la demande soit « pourvue » ou « non pourvue ». C'est un sujet sur lequel nous avons concentré beaucoup d'efforts. En effet, auparavant un certain nombre d'appels n'étaient pas saisis et notamment les « demandes non pourvues » (DNP). Ce qui explique également une augmentation des DNP (33% en 2022 contre 20% en 2021) au détriment des DP (67% en 2022 contre 80% en 2021).

Nous pouvons observer une légère baisse du nombre de demandes pour les hommes isolés et les femmes isolées par rapport à 2021. Le public isolé reste néanmoins très majoritaire puisque cela représente 77% des demandes (69% d'hommes isolés et 7,7% des femmes isolées). Nous constatons une nette augmentation du nombre de demandes concernant les groupes d'adultes sans enfant, d'environ 4% en 2021 à 14% en 2022. Ceci s'explique essentiellement par le mode de cotation des demandes. En effet le travail d'harmonisation de l'utilisation du SI SIAO et de définition de la composition du ménage fait qu'aujourd'hui deux personnes sollicitant le 115 conjointement pour une demande d'hébergement, en écartant la notion de couple, sont considérées comme étant un groupe d'adultes. Cette typologie concerne essentiellement le public de la rue où des liens se créent facilement.

En 2022, 70% des demandes « homme isolé » donnent lieu à une proposition d'hébergement d'urgence ou de mise à l'abri. Ce taux est de 55% chez les femmes isolées. Ces chiffres sont inférieurs à ceux des années passées.

D'une manière générale, quelle que soit la composition du ménage appelant, **près de 70% des demandes sont « pourvues »** et reçoivent donc une proposition qui est acceptée par le demandeur. A noter que dans les demandes non pourvues sont prises en compte les propositions qui sont refusées par le demandeur.

Enfin, concernant l'évolution de ces chiffres, 2022 étant à ce jour la seule année pleine avec la nouvelle organisation, il est difficile d'émettre des hypothèses quant à son origine.

Tableau III : Motif de refus d'une demande d'hébergement

Motif de refus	2022	2021	Evolution
Absence de places compatibles avec le ménage	84	138	-39,13%
Absence de places disponibles	1819	144	1163,19%
Fermeture de place ou de structure	26	8	225,00%
Fin de prise en charge 115	25	4	525,00%
Hébergée dans l'insertion	13	1	1200,00%
Information non renseignée	146	20	630,00%
La personne a pu se maintenir dans l'hébergement où elle était	308	18	1611,11%
La personne n'a pas rappelé le 115	929	97	857,73%
La personne ne s'est pas présentée - refus de la structure	333	115	189,57%
Manque de logement	4	0	
Personne ayant encore besoin de soins médicaux	36	5	620,00%
Personne ne relevant pas du 115	206	48	329,17%
Problème de mobilité (handicap)	2	1	100,00%
Refus de la structure d'accueillir la personne	139	5	2680,00%
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur(pathologie lourde, ...)	8	4	100,00%
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (présence animal)	8	6	33,33%
Refus lié au comportement de l'usager	177	163	8,59%
Renvoi de la personne vers son réseau (famille, proche)	153	31	393,55%
Transfert vers un autre SIAO	418	153	173,20%
TOTAL REFUS 115	4834	961	403,02%
Autre	23	5	360,00%
Conditions d'accueil inadaptées	6	0	
Conditions de prise en charge inadaptées	0	1	-100,00%
Départ volontaire de la personne	76	44	72,73%
Eloignement géographique/Manque de transports en commun	16	3	433,33%
Exclusion due au comportement	9	1	800,00%
La personne a raccroché	53	11	381,82%
La personne a trouvé une autre solution	371	191	94,24%
La personne ne s'est pas présentée - refus personne	318	299	6,35%
Ne correspond pas au besoin	2	3	-33,33%
Problème de mobilité (handicap)	1	2	-50,00%
Refus de la proposition	150	136	10,29%
Refus de se séparer de les animaux qui l'accompagnent	6	0	
Refus de se séparer des personnes qui l'accompagnent	12	4	200,00%
Séparation couple	1	1	0,00%
TOTAL REFUS USAGER	1044	701	48,93%
TOTAL REFUS	5878	1662	253,67%

En lien avec le tableau précédent, les demandes non pourvues font l'objet d'une notification de refus avec un motif et d'une saisie dans le SI SIAO.

Le travail d'harmonisation de la « codification » des refus se poursuit, au niveau du SDAO 115 mais également à l'échelle départementale. Cette harmonisation prend du temps et il est important que celle-ci se fasse dans le cadre d'une coordination départementale afin d'harmoniser les pratiques et donc d'avoir des données cohérentes. Cette cohérence de saisie devant aussi être en harmonie avec la pratique nationale.

Par exemple, on peut constater que les chiffres de : « La personne ne s'est pas présentée - refus de la structure » et « La personne ne s'est pas présentée - refus personne » sont très proches. Ceci laisse penser que la pratique n'était pas harmonisée pour ce cas de figure. Il est aujourd'hui acté que le motif utilisé doit être : « La personne ne s'est pas présentée - refus personne ».

Ces indicateurs vont encore probablement nécessiter un travail d'harmonisation afin de définir de façon cohérente et claire lequel utiliser dans quelle situation.

Concernant le nombre total de refus en 2022, on peut observer une augmentation par rapport à 2021 de plus de 250%. Cette augmentation est révélatrice d'une réelle évolution et peut s'expliquer par plusieurs facteurs.

Comme expliqué précédemment l'évolution de l'organisation et de pratique fait qu'en 2022 la quasi-totalité des refus ont fait l'objet d'une saisie dans le SI SIAO 115. Ainsi on peut constater un taux de DNP en 2022 de 32% alors qu'il était de 20% en 2021.

Concernant les motifs de refus, il y en a trois qui méritent une attention particulière.

En premier lieu, le motif « Absence de place disponible » représente près de 31% de l'ensemble des refus, et ce avec une augmentation de plus de 1160% par rapport à 2021. Cette augmentation est une nouvelle fois le révélateur du changement de pratique dans l'utilisation du SI dans la mesure où le nombre de places d'hébergement d'urgence n'a pas connu de changement significatif entre 2021 et 2022. En revanche l'année 2022 nous permet d'identifier les besoins en lien avec les profils des appelants. Par exemple, sur le dernier trimestre 2022, l'absence de fluidité sur le DNA a fait augmenter le nombre de refus pour ce motif chez les hommes isolés demandeurs d'asile avec un nombre de 10 à 12 DNP pour « absence de place disponible » par jour.

Concernant le public dit de droit commun, le SDAO 115 a mis en place un système de rotation sur les sites de mise à l'abri à la nuitée afin de permettre au plus grand nombre de pouvoir régulièrement dormir à l'abri et donc aussi, ainsi, accéder à des sanitaires, notamment pour les personnes ne fréquentant pas l'accueil de jour.

A noter qu'en décembre 2022, Monsieur Le Préfet de Meurthe et Moselle a déclenché un niveau 1 d'alerte météorologique. A cette occasion, le SDAO 115, en collaboration avec les dispositifs de veille sociale et le service de la MADA, a pu, avec l'appui de l'état, ouvrir quelques places et réorganiser quelques modalités d'accueil. Ceci a permis sur cette période de répondre à l'ensemble des demandes et n'avoir aucun refus au motif « absence de place disponible ».

Un autre motif qui mérite de l'attention est « La personne a pu se maintenir dans l'hébergement où elle était » avec une augmentation entre 2021 et 2022 de plus de 1600%. Même si ce motif ne représente que 5% du nombre total de refus celui-ci est révélateur du travail mené par les écoutants sociaux 115. En effet, ceux-ci ont su faire évoluer la pratique du 115 et ils se sont pleinement appropriés leur mission d'évaluation. Ceci a permis de mieux cibler les problématiques des personnes sollicitant le 115 et de bien évaluer le réel besoin d'hébergement au moment de l'appel.

Enfin nous pouvons également évoquer le motif « la personne n'a pas rappelé le 115 » qui représente près de 16% des refus. Lorsqu'il n'y a plus de place disponible les demandes peuvent être mises en attente de traitement et il est proposé à la personne de rappeler en fin de journée pour savoir si des places se sont libérées. Un certain nombre de personnes ne rappellent pas en sachant qu'il est rare que des places soient à nouveau disponibles.

Tableau IV et V: Situation au moment de la demande / motif de la demande

Tableau IV: Situation au moment de la demande (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
	2022		2021	
	NB demandes	% demandes	NB demandes	% demandes
À la rue	16877	92,96%	7494	87,20%
Accueil de jour, service social, associations	155	0,85%	210	2,44%
Associations	16	0,09%	34	0,40%
Autre	51	0,28%	71	0,83%
CADA	12	0,07%	11	0,13%
CHUDA	3	0,02%	2	0,02%
Colocation	2	0,01%	2	0,02%
Détention	15	0,08%	19	0,22%
Dispositif hivernal	2	0,01%	52	0,61%
Dispositif médical (LHSS / LAM, autre)	10	0,06%	6	0,07%
Domicile conjugal	126	0,69%	66	0,77%
Errance résidentielle	4	0,02%	24	0,28%
Expulsion locative du privé	18	0,10%	17	0,20%
Expulsion locative du public	4	0,02%	8	0,09%
Expulsion squat	1	0,01%	3	0,03%
Hébergé chez amis - autre	321	1,77%	205	2,39%
Hébergé chez famille	182	1,00%	67	0,78%
Hébergement de stabilisation	1	0,01%	1	0,01%
Hébergement d'insertion	16	0,09%	6	0,07%
Hébergement d'urgence	148	0,82%	188	2,19%
Hôtel (hors 115)	26	0,14%	10	0,12%
Hôtel 115	11	0,06%	8	0,09%
HUDA	7	0,04%	5	0,06%
Institutions publiques (hôpital, maison de retraite)	99	0,55%	51	0,59%
Location parc privé	19	0,10%	12	0,14%
Location parc public	11	0,06%	9	0,10%
Logement foyer	8	0,04%	5	0,06%
Maison relais	1	0,01%	1	0,01%
PEC-ASE	2	0,01%	3	0,03%
Propriétaire	3	0,02%	0	0,00%
Résidence Sociale	4	0,02%	2	0,02%
Service Social	1	0,01%	2	0,02%
TOTAL	18156	100,00%	8594	100,00%

Tableau V: Motif de la demande (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
	2022		2021	
	NB demandes	% demandes	NB demandes	% demandes
Absence de ressources	20	0,11%	15	0,17%
Arrivée en France	182	1,00%	261	3,04%
Autre	157	0,86%	268	3,12%
Départ du département initial	83	0,46%	41	0,48%
Dort dans la rue	16111	88,74%	6559	76,32%
Evacuation de camp/bidonville	4	0,02%	1	0,01%
Expulsion locative	77	0,42%	44	0,51%
Expulsion SQUAT	2	0,01%	3	0,03%
Fin de PEC MHL (mission hébergement logement)	1	0,01%	0	0,00%
Fin de prise en charge ASE	4	0,02%	2	0,02%
Fin de prise en charge Conseil Général	1	0,01%	0	0,00%
Fin d'hébergement chez des tiers	694	3,82%	369	4,29%
Fin d'hospitalisation	82	0,45%	33	0,38%
Inadaptation du logement	18	0,10%	9	0,10%
Logement insalubre	26	0,14%	13	0,15%
Logement repris par le propriétaire	12	0,07%	3	0,03%
Rapprochement du lieu de travail	5	0,03%	3	0,03%
Regroupement familial	1	0,01%	1	0,01%
Risque d'expulsion locative	12	0,07%	0	0,00%
Séparation ou rupture des liens familiaux	229	1,26%	147	1,71%
Sortie de détention	39	0,21%	37	0,43%
Sortie de Logement accompagné	0	0,00%	15	0,17%
Sortie d'hébergement	192	1,06%	601	6,99%
Sortie dispositif asile	24	0,13%	18	0,21%
Violences familiales-conjugales	180	0,99%	151	1,76%
TOTAL	18156	100,00%	8594	100,00%

La répartition en 2022 reste sensiblement la même qu'en 2021. La grande majorité, plus de 92%, se déclare à la rue au moment de l'appel. L'évaluation faite par les écoutants sociaux 115 permet, même si cela reste du déclaratif, d'avoir un bon niveau de fiabilité de réponse. Il est probable que dans quelques situations la personne ne soit pas réellement à la rue comme déclaré mais cela est à la marge.

Ces chiffres sont consolidés par le motif de la demande. 89% des appelants déclarent dormir à la rue.

Tableau VI : Lieu où le ménage a dormi la veille

Tableau VI: Lieu où le ménage a dormi la veille (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
lieu où le ménage a dormi la veille	2022		2021	
	NB demandes	% demandes	NB demandes	% demandes
Autre	72	0,40%	88	1,02%
Commissariat de police	26	0,14%	21	0,24%
Domicile parental	125	0,69%	79	0,92%
Domicile personnel ou conjugal	406	2,24%	226	2,63%
Etablissement de cure, post-cure	5	0,03%	3	0,03%
Foyers	29	0,16%	31	0,36%
Hébergement mobile ou de fortune	85	0,47%	52	0,61%
Hébergement par des tiers	1233	6,79%	684	7,96%
Hôpital général	124	0,68%	80	0,93%
Hôpital psychiatrique	62	0,34%	24	0,28%
Hôtel financé par une association	18	0,10%	158	1,84%
Hôtel payé par le 115	19	0,10%	11	0,13%
Hôtel payé par le conseil général	3	0,02%	1	0,01%
Hôtel payé par le ménage	72	0,40%	49	0,57%
Information non renseignée	1928	10,62%	646	7,52%
Lieu religieux (église, mosquée, synagogue...)	0	0,00%	1	0,01%
Maternité	2	0,01%	1	0,01%
Orienté par le PADA	1	0,01%	0	0,00%
Prison	51	0,28%	53	0,62%
Refus de répondre	6	0,03%	7	0,08%
Rue	3392	18,68%	1196	13,92%
Squat	175	0,96%	81	0,94%
Structure d'insertion	36	0,20%	22	0,26%
Structure d'urgence	10284	56,64%	5074	59,04%
Structure de stabilisation	2	0,01%	6	0,07%
TOTAL	18156	100,00%	8594	100,00%

Le lieu où a dormi le ménage la veille est une donnée qui donne sens aux appels dans la prise en compte du parcours de la personne. C'est une donnée importante à prendre en compte dans l'évaluation de la demande et du besoin. Solliciter le 115 ne s'inscrit dans le temps qu'à un instant « t » ou à une période « p », de durée variable, mais qui s'inscrit toujours dans la vie, l'expérience et le parcours de la personne qui le sollicite.

Ainsi, le fait que 57% des ménages sollicitant le 115 aient dormi la veille dans une « structure d'urgence » est bien révélateur que ces personnes sont bien dans une précarité au regard de l'hébergement chronicisée. Le fait que le deuxième indicateur ayant le taux le plus élevé soit « rue » (19%) renforce cet état de fait. Soit un total cumulé de 76%.

Le troisième indicateur le plus représenté, « Information non renseignée » est révélateur du travail à mener au niveau de la saisie pour que cet item soit le moins souvent utilisé et ce au profit de la situation des personnes au moment de l'appel.

Tableau VII.A : Tranche d'âge des Hommes isolés, Tableau VII.B: Tranche d'âge des Femmes Isolées

Tableau VII.A: Tranche d'âge des Hommes isolés (distincts)						
Tranche d'âge	2022			2021		
	NB personnes	demandes (hors renou)	Moyenne dem/pers	NB personnes	demandes (hors renou)	Moyenne dem/pers
18 à 24 ans	321	2408	7,50	240	1088	4,53
25 à 35 ans	498	3742	7,51	334	1620	4,85
36 à 45 ans	404	3475	8,60	306	2033	6,64
46 à 59 ans	261	2498	9,57	224	1565	6,99
60 à 69 ans	58	368	6,34	28	165	5,89
70 ans et plus	19	38	2,00	11	22	2,00
Inconnu/Erreur	8	15	1,88	32	49	1,53
TOTAL	1569	12544	7,99	1175	6542	5,57
Age Moyen des hommes isolés (distincts)	36,2			36,1		

Tableau VII.B: Tranche d'âge des Femmes Isolées (distinctes)						
Tranche d'âge	2022			2021		
	NB personnes	demandes (hors renou)	Moyenne dem/pers	NB personnes	demandes (hors renou)	Moyenne dem/pers
18 à 24 ans	138	327	2,37	93	220	2,37
25 à 35 ans	142	331	2,33	88	321	3,65
36 à 45 ans	89	459	5,16	72	306	4,25
46 à 59 ans	92	178	1,93	61	144	2,36
60 à 69 ans	22	91	4,14	20	57	2,85
70 ans et plus	7	7	1,00	1	2	2,00
Inconnu/Erreur	1	1	1,00	3	5	1,67
TOTAL	491	1394	2,84	338	1055	3,12
Age Moyen des femmes isolées (distinctes)	35,44			35,47		

La pyramide des âges des appelants chez les hommes isolés est la même que les années précédentes **avec un pic pour la tranche des « 25 à 35 ans »** puis une baisse sur les tranches suivantes. La moyenne d'âge des appelants est la même qu'en 2021. Nous pouvons constater que **plus de 75% des appelants ont moins de 45 ans, et 94% ont moins de 60 ans**. Même s'il y a quelques écarts dans le nombre de personnes par tranche, la précarité, notamment au regard de l'hébergement, est bien quelque chose qui concerne les hommes isolés appelants, quel que soit l'âge.

Chez les femmes isolées, la tranche des « 25 à 35 ans » est devenue majoritaire, à quasi égalité avec la tranche des « 18 à 24 ans ». Les moins de 35 ans représentent 57% des femmes isolées. Et 94% ont moins de 60 ans.

Ceci met en évidence que la précarité s'installe très vite dans la vie et le parcours de ces femmes, probablement même avant leur majorité.

L'âge moyen, pour les hommes et pour les femmes est sensiblement le même et aucune variation significative n'est à noter entre 2021 et 2022.

Ce tableau met également en lumière le fait que chaque homme isolé sollicitant le 115 le fait en moyenne plus qu'une femme isolée. Le public fréquentant les lieux de mise à l'abri à la nuitée, qui nécessitent un appel au 115 chaque jour, est majoritairement masculin. Pour les femmes isolées, moins marginalisées, le SDAO 115 essaie, en fonction des disponibilités, de proposer un hébergement d'urgence plus pérenne et sécurisant.

Tableau VIII : Répartition par type d'appelant

Tableau VIII: Type d'appelant (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
Type d'appelant	2022		2021	
	Nb demandes	% demandes	Nb demandes	% demandes
Usager	17279	95,17%	8313	96,73%
Tiers	833	4,59%	244	2,84%
Maraude	44	0,24%	37	0,43%
TOTAL	18156	100,00%	8594	100,00%

Nous ne constatons aucune évolution, ni dans un sens ni dans l'autre, entre 2021 et 2022. Les personnes qui sollicitent le 115, le font, pour la quasi-totalité, pour elle-même.

Tableau IX : Répartition par nationalité du demandeur principal

Tableau IX: Nationalité du demandeur principal (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
Nationalité	2022		2021	
	Nb demandes	% demandes	Nb demandes	% demandes
Française	8178	45,04%	4256	49,52%
Hors UE	3012	16,59%	1518	17,66%
UE	355	1,96%	211	2,46%
Apatride	0	0,00%	18	0,21%
NR	6611	36,41%	2591	30,15%
TOTAL	18156	100,00%	8594	100,00%

La moitié des demandeurs principaux sont de nationalité française. Ce qui correspond à l'offre de nos dispositifs dits de droit commun. **La part des « Hors UE » représente quand même presque 20% des demandes.** Ce qui est tout de même significatif. Cela correspond aux demandes de personnes à l'orée de leur demande d'asile ou déboutés de leur demande d'asile. S'ils sont dans le cadre d'une demande d'asile ils peuvent bénéficier des dispositifs dédiés. En revanche, s'ils sont déboutés de la demande d'asile ils relèvent des dispositifs de droit commun et sont donc susceptible de solliciter le 115.

Le nombre de « non renseigné » est en augmentation par rapport à 2021. Ceci met en évidence un axe d'amélioration à prendre en compte dans l'utilisation du SI. Au-delà de la saisie en temps réel de la demande d'hébergement, il faut que progressivement l'ensemble des utilisateurs du SI SIAO complètent et alimentent de façon plus détaillée les fiches ménage. Ce travail de complétude doit se faire de façon continue avec les informations et les renseignements utiles dans le cadre de la prise en charge et le parcours des personnes.

Répartition par ville d'appel

Plus de 80% de appels proviennent de la Métropole du Grand Nancy. Le SDAO 115 et les SAO en qualité d'opérateur 115 s'efforcent d'être toujours plus précis dans le recueil et la saisie des informations.

On notera qu'environ 15% des appels sont passés depuis le nord du département, Longwy et Briey. La Halte de Nuit à Longwy pour le dispositif hivernal 2022-2023 concentre probablement une partie de ses appels 115 en novembre et décembre 2022 puisque nous étions dans le cadre de mise à l'abri à la nuitée nécessitant un appel quotidien.

Tableau X : Nombre de nuitées effectuées

	2022	2021
TOTAL	247137	220276
MOYENNE NB PERSONNES HEBERGEES / JOUR	677,09	603,50
EVOLUTION	12,19%	-0,26%

Le nombre de nuitées d'hébergement d'urgence effectuées durant l'année 2022 est légèrement à la hausse par rapport à 2020 et 2021. L'offre d'hébergement d'urgence étant relativement stable on peut faire l'hypothèse d'une meilleure gestion de l'offre et de la demande.